

## ABSTRAKSI

Agus Diatmoko, Nomor Induk Mahasiswa 152050038 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian **Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Service Sepeda Motor (Studi pada Pelanggan Jasa Service Sepeda Motor Dealer PT. Yamaha Putra Utama Motor Boyolali), 2012.** Dosen Pembimbing Humam Santosa Utomo dan Didik Indarwanta

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan Jasa service sepeda motor Yamaha dilihat dari kualitas layanan perajual dan layanan servis. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksploratif. Populasi yang diteliti adalah pelanggan pengguna jasa servis Dealer Resmi PT. Yamaha Putra Utama Motor Boyolali. Teknik pengambilan sample dengan menggunakan teknik *sytematic sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis statistik diskriptif dan analisis importance dan performance matriks. Diagram matriks digunakan untuk mencari nilai indeks rata-rata, yang akan dipakai sebagai dasar untuk menentukan letak kuadran 1, 2, 3 dan 4 dari masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks rata-rata untuk importance adalah 43,10, sedangkan nilai indeks rata-rata dari performance adalah 46,10, nilai gapnya sebesar 3,00. Dari hasil gambar diagram importance dan performance matriks dapat diketahui yang masuk pada kuadran 1 yaitu item-item fasilitas ruang tunggu, lengkapnya peralatan servis, dan kantor pelayanan service, penampilan karyawan, kualitas service dan sistem penerimaan keluhan pelanggan, pada kuadran 2 adalah item-item kenyamanan ruang tamu, kecepatan menyelesaikan pekerjaan, keramahan pelayanan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, kemudahan untuk dihubungi, kepedulian terhadap permasalahan pelanggan, kesopanan pelayanan dan pengetahuan terhdap service kendaraan, pada kuadran 3 adalah item-item kebersihan ruang tunggu, kesesuaian produk yang diminta pelanggan, kemampuan menyelesaikan permasalahan, pemuasan terhdap keluhan pelanggan, pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, garansi servis yang sesuai yang dijanjikan dan tidak membedakan pelanggan, sedangkan pada kuadran 4 tidak ada item yang berada pada kuadran 4.

Strategi yang ditetapkan untuk mengatasi permasalahan kepuasan pelanggan adalah dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan pada kuadran 2, meningkatkan kualitas pelayanan pada kuadran 1 dan memperhatikan serta mengelola item-item yang ada pada kuadran 3 serta mengurangi pemborosan biaya yang tidak perlu. Keputusan yang diambil diharapkan secara terus menerus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa service Dealer PT. Yamaha Putra Utama Motor Boyolali.

